

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0938

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. D. van der Linden, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	12 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	SAA Assuradeuren B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Ongevallenverzekering. De schadeclaim van de consument vanwege het overlijden van zijn zoon is afgewezen omdat de verzekeringsdekking 'gezin zonder kinderen' behelst. De consument houdt de gevolmachtigde hiervoor aansprakelijk, omdat de gevolmachtigde uit eigen beweging de dekking heeft gewijzigd van 'meerpersoonshuishouden' naar 'gezin zonder kinderen'. De commissie is van oordeel dat er voldoende causaal verband bestaat tussen de tekortkoming van de gevolmachtigde en de schade van de consument. Of er werkelijk door de gevolmachtigde te vergoeden schade is, moet nog nader vastgesteld worden. Vordering deels toegewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2023. Op de hoorzitting waren namens de consument de heer [naam 1], coördinator vakbekwaamheid, de heer [naam 2], dataspecialist en de heer [naam 3] aanwezig. De consument is zelf niet verschenen. Namens de gevolmachtigde waren aanwezig de heer [naam 4], directeur volmacht en de heer [naam 5], juridisch medewerker.
- I.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Met ingang van 10 augustus 2015 had de consument -onder andere- een ongevallenverzekering (verder te noemen de verzekering) op basis van een meerpersoonshuishouden. Deze verzekering was ondergebracht in de volmacht van Bruns ten Brink bij SAA Assuradeuren (verder te noemen de gevolmachtigde). De verzekering is destijds via Blokweg Financieel Adviseurs afgesloten. De verzekerde som bij overlijden was € 5.000,-.
- 2.2 Op 15 juli 2018 heeft de gevolmachtigde aan de consument laten weten het verzekeringspakket niet meer te willen voortzetten en dat een alternatief pakket is gevonden.
- 2.3 Tijdens de omzetting van de verzekering is de gezinssamenstelling op de polis gewijzigd van 'meerpersoonshuishouden' naar 'gezin zonder kinderen'. Die woorden zijn ook terug te zien op de polisbladen van 15 juli 2018 en 14 juli 2019 die aan de consument en zijn tussenpersoon zijn toegestuurd.
- 2.4 In 2019 is de polis van Blokweg Financieel Adviseurs overgegaan naar Heemzaethe Assurantiën B.V. (verder te noemen de tussenpersoon).
- 2.5 Op 20 mei 2020 heeft de gevolmachtigde de verzekering per contractvervaldatum opgezegd, omdat de samenwerking tussen de gevolmachtigde en de tussenpersoon werd beëindigd. Dit is in een brief aan de consument kenbaar gemaakt.
- 2.6 Hierop heeft de tussenpersoon de verzekering ondergebracht bij VCN.
- 2.7 VCN heeft vervolgens een polis opgemaakt op basis van de stukken die door de tussenpersoon zijn aangeleverd.
- 2.8 Op [datum] 2022 is de zoon van de consument overleden. Hierop heeft de consument een beroep gedaan op de verzekering. VCN heeft dekking afgewezen, omdat de kinderen van de consument niet zijn meeverzekerd op de polis.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert dat de gevolmachtigde aansprakelijkheid erkent en zijn schade van € 5.000,- vergoedt.
- 2.10 Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument-zakelijk weergegeven- het volgende aangevoerd.

- 2.11 Zonder toestemming van de consument heeft de gevolmachtigde in 2018 de dekking van de verzekering gewijzigd van ‘meerpersoonshuishouden’ naar ‘gezin zonder kinderen’. Deze fout is volledig aan de gevolmachtigde toe te rekenen.
- 2.12 Omdat de samenwerking tussen de gevolmachtigde en de tussenpersoon in 2020 werd beëindigd, heeft de tussenpersoon de verzekering ondergebracht bij VCN. In totaal ging het om 1200 polissen die de tussenpersoon bij VCN zou onderbrengen. Om dit te kunnen bewerkstelligen heeft de tussenpersoon gebruik gemaakt van een Excel-bestand met daarin de bij hem bekende gegevens. Op basis daarvan heeft VCN vervolgens de nieuwe polis opgemaakt. Daarop waren de kinderen van de consument niet meeverzekerd.
- 2.13 Als de gevolmachtigde in 2018 de dekking niet ongevraagd had aangepast naar ‘gezin zonder kinderen’, dan was een verzekering bij VCN tot stand gekomen voor het hele gezin en was er dekking geweest voor het overlijden van de zoon van de consument.

Het verweer

- 2.14 De gevolmachtigde betwist dat de consument door zijn nalaten een bedrag van € 5.000,- niet heeft ontvangen uit hoofde van de verzekering bij VCN.
- 2.15 Ter onderbouwing hiervan voert de gevolmachtigde -zakelijk weergegeven- het volgende aan.
- 2.16 Het is juist dat bij de omzetting van de verzekering in 2018 een fout is gemaakt door (waarschijnlijk) een van de werknemers van de gevolmachtigde, waardoor de dekking ten onrechte is gewijzigd van ‘meerpersoonshuishouden’ naar ‘gezin zonder kinderen’. Maar het had op de weg van de tussenpersoon gelegen om zowel bij het overnemen van de polis van Blokweg Financieel Adviseurs in 2019 als bij het onderbrengen van de nieuwe polis bij VCN in 2020 de gegevens op juistheid te controleren. De tussenpersoon is verantwoordelijk geweest voor het doorgeven van de gegevens aan VCN. Daarbij heeft de tussenpersoon ruim de tijd gehad tussen het overnemen van de polis van Blokweg Financieel Adviseurs en het overlijden van de zoon van de consument (namelijk drie jaar) om een controle uit te voeren. Door dit niet te doen heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden. Had de tussenpersoon dit wel gedaan dan was bekend geworden dat de gezinssamenstelling op de polis niet juist was en had deze gewijzigd kunnen worden.
- 2.17 Als ook de kinderen van de consument op de polis waren verzekerd, betekent dat niet automatisch dat het in dit geval ook tot een uitkering was gekomen. Hiervoor moet voldaan worden aan de bij VCN van toepassing zijnde voorwaarden. Om dit te kunnen nagaan is onvoldoende informatie beschikbaar. VCN heeft de schadeclaim namelijk niet inhoudelijk beoordeeld. Dus of de consument schade heeft geleden doordat zijn zoon niet was meeverzekerd, staat niet vast.

3. De beoordeling

De gevolmachtigde heeft een fout gemaakt

- 3.1 Het staat vast dat de gevolmachtigde een fout heeft gemaakt bij de omzetting van de verzekering in 2018. De gevolmachtigde heeft namelijk toegegeven dat daarbij onder zijn verantwoordelijkheid ten onrechte de gezinssamenstelling op de polis is veranderd van 'meerpersoonshuishouden' naar 'gezin zonder kinderen'.

Er is causaal verband tussen die fout en het afwijzen van de claim

- 3.2 De commissie moet de vraag beantwoorden of de gevolmachtigde aansprakelijk is voor de schade die de consument stelt te hebben geleden, omdat deze fout heeft doorgewerkt in het sluiten van de huidige verzekering van de consument.
- 3.3 Om deze vraag te kunnen beantwoorden zal de commissie moeten beoordelen of er voldoende causaal verband bestaat tussen de fout die de gevolmachtigde maakte en het afwijzen van de claim. Deze vraag beantwoordt de commissie met 'ja'.
- 3.4 Het ligt voor de hand, en de gevolmachtigde heeft ook niet iets anders aangevoerd, dat de verzekering was doorgelopen met als dekkingsvorm 'meerpersoonshuishouden', als de gevolmachtigde niet tekort was geschoten door de dekking van de verzekering te wijzigen naar 'gezin zonder kinderen'. Bij de dekkingsvorm 'meerpersoonshuishouden' had de consument een beroep kunnen doen op de verzekering nadat zijn zoon was overleden. De dekkingsgraad zou dan niet aan uitkering in de weg hebben gestaan. Dat is nu wel het geval. Daardoor staat het causaal verband tussen de tekortkoming en de schade vast.

Eventuele (mede)aansprakelijkheid van de tussenpersoon

- 3.5 Dat de gevolmachtigde zich op het standpunt stelt dat het op de weg van de tussenpersoon had gelegen om de fout te ontdekken en te herstellen, maakt dit niet anders. Een eventueel verwijtbaar handelen en aansprakelijkheid van de tussenpersoon, zoals door de gevolmachtigde stelt, doorbreekt de causale keten niet. Dit zou alleen kunnen leiden tot mede-aansprakelijkheid van de tussenpersoon voor de schade van de consument.
- 3.6 Voor zover de gevolmachtigde aanvoert dat zijn aansprakelijkheid moet worden beperkt gelet op de rol van de tussenpersoon, overweegt de commissie als volgt.
- 3.7 Voorondersteld dat ook de tussenpersoon een fout zou hebben gemaakt, dan zou dit leiden tot medeaansprakelijkheid van de gevolmachtigde en de tussenpersoon voor de schade van de consument. Zij zouden dan hoofdelijk verbonden zijn in de zin van artikel 6:102 van het Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW').

Uit artikel 6:7 BW volgt dat de consument in dat geval zowel de gevolmachtigde als de tussenpersoon kan aanspreken voor de volledige schade, met dien verstande dat betaling door de een de ander bevrijdt van zijn schuld ten opzichte van de consument.

Of de consument daadwerkelijk recht heeft op een schade-uitkering, is niet duidelijk

- 3.8 Omdat de commissie heeft vastgesteld dat er voldoende causaal verband bestaat tussen het handelen van de gevolmachtigde en het afwijzen van de claim, zal de vraag beantwoord moeten worden of de consument recht heeft op een schadevergoeding.
- 3.9 Hiervan is sprake als uitgaande van de dekkingsvorm meerpersoonshuishouden het overlijden van de zoon onder de dekking van de verzekering valt. De exacte toedracht rondom het overlijden van de zoon in combinatie met de van toepassing zijnde voorwaarden zijn daarvoor bepalend.
- 3.10 Los van het feit dat VCN geen partij in deze procedure is, beschikt de commissie over te weinig informatie om zich te kunnen uitspreken over een eventuele schade-uitkering. VCN heeft de schadeclaim namelijk niet inhoudelijk beoordeeld, maar direct afgewezen vanwege het ontbreken van de juiste dekkingsvorm op de polis. Daar komt bij dat de commissie niet bekend is met de exacte toedracht van het overlijden van de zoon en ook niet over de van toepassing zijnde voorwaarden beschikt.
- 3.11 Wel heeft de gevolmachtigde tijdens de zitting toegezegd dat, als de uitspraak van de commissie daartoe aanleiding geeft, hij bereid is aan de hand van de toedracht rondom het overlijden en de toepasselijke voorwaarden te beoordelen of de consument recht zou hebben op een schade-uitkering. Omdat de uitspraak van de commissie daartoe inderdaad aanleiding geeft en er geen reden is om aan te nemen dat de gevolmachtigde zich niet aan deze toezegging zal houden, zal het gevolg van deze uitspraak zijn dat partijen met elkaar in overleg moeten gaan om in samenspraak tot de vaststelling van de schade te komen. Daaruit zal moeten volgen of de consument recht heeft op dekking onder de verzekering.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ten dele gegrond.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl